



Ofício Circular n. 004/2020

Florianópolis, 16 de abril de 2020

SENHORES MEMBROS DO SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR,

Cumprimentando-os cordialmente, servimos da presente para informar que a Secretaria Nacional do Consumidor, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, a Associação Nacional do Ministério Público Consumidor-MPCON e a Associação Brasileira de Produtores de Eventos- ABRAPE firmaram Termo de Ajustamento de Conduta- TAC, especificamente sobre a aplicação de regramentos relativos a remarcações e cancelamentos de eventos, política de reagendamento e reembolsos, em função direta ou indireta da pandemia do coronavírus- COVID-19, cujas cláusulas e condições reciprocamente obrigam-se a cumprir e fazer respeitar, a seguir transcritas:

1.1 REGRAS DE REMARCAÇÃO DE EVENTOS

Para todos os eventos originalmente agendados entre 11/03/2020 e 30/09/2020, e que foram ou venham a ser cancelados em razão da Pandemia do COVID-19, será concedido aos consumidores o direito à remarcação do evento, sem qualquer custo adicional, o que deve ocorrer em um prazo de até 6 (seis meses), para realização do evento em até 12 (doze) meses, a contar da data final da Pandemia no Brasil.

Parágrafo Primeiro: A nova data do evento deverá ser amplamente divulgada, pelos mesmos meios de comunicação em que ocorreu a divulgação da data originária do evento remarcado.

Parágrafo Segundo: O evento remarcado deverá conter as mesmas atrações principais do evento originário e, se substituídas por impossibilidade justificada da(s) atração(ões), por outra(s) do mesmo elo musical e grandiosidade.



Parágrafo Terceiro: Os ingressos adquiridos para os eventos originários serão válidos para a nova data remarcada, não podendo haver nenhuma cobrança adicional, mesmo na hipótese de ser necessário gerar novo bilhete de ingresso.

Parágrafo Quarto: Na hipótese do consumidor adquirente não poder comparecer na data do novo evento, poderá, alternativamente: a) transferir/endossar/repassar o(s) seu(s) ingresso(s) a terceiro(s), sem qualquer custo ou ônus, comprometendo-se as produtoras de eventos a aceitarem os ingressos emitidos em nome de terceiros; b) demonstrar a impossibilidade de comparecimento na data do novo evento, hipótese em que será realizado o reembolso.

Parágrafo Quinto: Alternativamente ao comparecimento na nova data, poderá o consumidor adquirente optar pela conversão do bilhete de ingresso do evento remarcado em crédito junto à Produtora, utilizando-o noutro evento desta mesma Produtora (desde que o evento seja para acesso ao público em geral), realizado no prazo fixado no item 2.1 deste TAC.

Parágrafo Sexto: A utilização do crédito mencionado no parágrafo quinto, acima, não exime o consumidor adquirente de eventual pagamento de diferença de valor quando da utilização do crédito para fins de aquisição de bilhete de ingresso noutro evento, distinto daquele objeto da remarcação, salvo se o consumidor optar, no prazo de 60 (sessenta) dias da celebração do presente acordo, pela troca de seu ingresso em evento cancelado por outro a ser realizado futuramente pelo mesmo produtor, e o preço não for substancialmente mais alto (assim entendida uma diferença de até 10%).

Parágrafo Sétimo: Para a hipótese de reembolso, descrita na parte final do Parágrafo Quarto, valerão as regras descritas no item 2.2, abaixo, relativas ao Cancelamento dos Eventos.

1.2 REGRAS DE CANCELAMENTO DE EVENTOS E REEMBOLSO

Para todos os eventos originalmente agendados entre 11/03/2020 e 30/09/2020, e que foram ou venham a ser efetivamente cancelados e/ou não realizados nos prazos previstos no item 2.1 acima, e caso o consumidor não opte pela remarcação gratuita ou mesmo a utilização de crédito para evento futuro, conforme consta da Cláusula 2.1 acima, deverá ocorrer o reembolso dos valores dos bilhetes de ingressos conforme o regramento abaixo:



I - A restituição dos valores pagos será realizada no prazo de 6 (seis) meses a contar da confirmação do cancelamento definitivo, e/ou da não remarcação do evento no prazo previstos no item 2.1, o que ocorrer primeiro, em até 06 (seis) parcelas.

II - A restituição dos valores pagos será feita com o desconto de até 20% (vinte por cento) sobre o valor nominal do bilhete de ingresso pago, como forma de cobrir/compensar as despesas preliminares do produtor, irrecuperáveis quando da remarcação do evento;

III - A restituição dos valores não incluirá eventual “taxa de conveniência” paga pelo consumidor adquirente, visto que não pertence ao produtor do evento.

1.3 CANAIS DE ATENDIMENTO – CANAL TELEFÔNICO E CANAL ONLINE

As empresas produtoras deverão disponibilizar gratuitamente ao consumidor adquirente canais de atendimento telefônico e online, visando sanar todas as suas dúvidas e/ou reclamações. Parágrafo único: As empresas produtoras deverão, também, estarem ativas na plataforma www.consumidor.gov.br administrada pela SENACON.

Sem mais para o momento, reiteramos nossos cordiais protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

TIAGO SILVA
DIRETOR DO PROCON/SC